

УДК 338.465.4+ 656.025.2

*Олена Харчук, к.е.н.
(доцент кафедри менеджменту
Державного економіко-технологічного університету транспорту)*

*Тетяна Гереза
(магістрант
Державного економіко-технологічного університету транспорту)*

РОЛЬ ЯКОСТІ ПЕРЕВЕЗЕНЬ У РОЗВИТКУ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

В статті приведено поняття якості, яке надають різні науковці з точки зору конкретних вимог, потреб та стосовно задоволення очікування споживачів. Розкрита необхідність у забезпеченні якості пасажирських послуг.

Надано узагальнену характеристику оцінки якості транспортної послуги, приведені фактори впливу на попит користувачів транспортних послуг та фактори впливу на попит транспортних послуг з позиції пасажирів.

Виявлені основні критерії якості маркетингових досліджень.

Розкрита система оцінок якості пасажирських перевезень та її складові. Визначено зв'язок між якістю та кількістю обслуговування, що є основною властивістю якості в наданні транспортного обслуговування.

Ключові слова: якість, послуга транспортного перевезення, транспортна система, критерії та система якості, транспортне обслуговування.

*Елена Харчук, к.э.н.
(доц. кафедры менеджмента
Государственного экономико-технологического университета транспорта)*

*Татьяна Гереза
(студентка гр. МО и А маг.
Государственного экономико-технологического университета транспорта)*

РОЛЬ КАЧЕСТВА ПЕРЕВОЗОК В РАЗВИТИИ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В статье приведены понятия качества, которое раскрывают различные ученые с точки зрения конкретных требований, потребностей и относительно удовлетворения ожидания потребителей.

© Харчук О.Г., Гереза Т.С., 2016

Раскрыта необходимость в обеспечении качества пассажирских услуг. Представлена обобщенная характеристика оценки качества транспортной услуги, приведены факторы, влияющие на спрос пользователей транспортных услуг и факторы, влияющие на спрос транспортных услуг с позиции пассажира.

Выявлены основные критерии качества маркетинговых исследований.

Раскрыта система оценок качества пассажирских перевозок и ее составляющие. Определена связь между качеством и количеством обслуживания, что является основным свойством качества в предоставлении транспортного обслуживания.

Ключевые слова: качество, услуга транспортной перевозки, транспортная система, критерии и система качества, транспортное обслуживание.

Olena Khurchuk, Phd

(management department, State Economy and Technology University of Transport)

Tetiana Hehera

(student of State Economy and Technology University of Transport)

A ROLE OF QUALITY OF TRANSPORTATIONS IS IN DEVELOPMENT OF A TRANSPORT SERVICE

In the article the concept of quality, which provide various scientists in terms of specific requirements, needs and to meet the expectations of consumers.

Disclosed necessity in ensuring the quality of passenger service. Provided generalized description of assessing the quality of transport services, reduced impacts on the demand of users of transport services and factors influencing demand for transport services from the perspective of the passenger.

The basic criteria for quality market research. Disclosed quality rating system passenger traffic and its components. The connection between the quality and quantity of service that is a key feature of quality in the provision of transport services.

Key words: quality, service transportation, transportation system, criteria and system quality transport service.

Постановка проблеми. В наш час великого значення приділяють вирішенню питань стосовно якості, яка є дуже важливим елементом транспортного обслуговування. Невідповідність якості транспортних послуг сучасним вимогам є однією з основних проблем функціонування та розвитку транспортного обслуговування. Тому з розвитком конкуренції виникає необхідність у забезпеченні якості обслуговування пасажирів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналізу поняття «якість» присвячені праці багатьох науковців. Розкриттям державного регулювання щодо безпеки перевезень та якості залізничних послуг приділяли увагу такі науковці, як Ф. Кросбі [4], А.Фейгенбаум [5], Э.Демінга [3], У.Шухарт, А.В. Базилюк [6], П.Р. Левковець [7], В.С. Маруніч [10] та ін. Але, незважаючи на велику кількість публікацій, дана проблематика наукових розробок з визначення та розкриття поняття якості розкрита не повністю, тому потребує поліпшення і розгляду в подальшому.

Метою статті є визначення ролі якості перевезень в розвитку транспортного обслуговування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Послуга в пасажирських перевезеннях – це переміщення пасажирів і сукупність супутніх послуг, що надаються користувачам транспорту, які включають: посадку і висадку пасажирів, перевірку проїзних документів і обслуговування пасажирів на шляху прямування. Транспортна система є важливою складовою економіки держави, що сприяє забезпеченню життєдіяльності суспільства. Вирішення завдань підвищення ефективності роботи транспортної системи залежить від якісного здійснення вантажних перевезень, а також від зниження собівартості пасажирських перевезень. Тому однією з основних проблем функціонування та розвитку транспортного обслуговування є невідповідність якості транспортних послуг сучасним вимогам.

З розвитком конкуренції виникає необхідність у забезпеченні зростання якості пасажирських послуг. Як свідчить світовий досвід функціонування ринку транспортних послуг, їх конкурентоздатність на 95 % залежить від якості надаваних послуг. Тому високий рівень якості транспортних послуг у сфері пасажирського залізничного транспорту є забезпечення рівня безпеки перевезень, задоволеності та лояльності споживачів. Надання послуг пасажирським залізничним транспортом є подальшим напрямом досліджень діяльності залізниці [9].

Поняття «якість» науковці трактують по-різному. До представників першої групи належать науковці, які вважають, що виробництво продукції та надавання послуг, повинні задовольняти конкретні вимоги. Наприклад, Ф. Кросбі вважається представником першої групи, фахівець, який досліджував «відповідність вимогам» відносно якості. Він виділив основні постанови «відповідності вимогам» щодо якості:

- необхідно, щоб якість була встановлена, інакше неможливо нею управляти;
- вимоги, які прописані у вигляді чисельних значень, тобто можна виміряти характеристики послуги, щоб визначити відповідність вимог.

До другої групи фахівців, що пов'язують якість із задоволенням потреб в очікуванні споживачів, можна віднести А.Фейгенбаума, Э.Демінга, У.Шухарт. Наприклад, У.Шухарт визначив: «Існує два аспекти якості. Один пов'язаний з поданням про якість речей як об'єктивної реальності, яка не залежить від існування людини. Інший аспект – з тим, що ми думаємо, і відчуваємо щодо об'єктивної реальності. Інакше кажучи, суб'єктивний бік якості існує» [8]. Представники цієї групи вважають, що якість визначається ступенем задоволення очікування споживача щодо наданої йому послуги, а не певними вимірюючими характеристиками.

Якість нерозривно пов'язують із потребами. Наприклад, у сприйнятті сучасних міжнародних стандартів (МС) серії ISO 9000 – 2000, якість визначається як ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги. Тут якість і підвищення вимог пов'язані безпосередньо. У цьому стандарті говориться про ролі, які передбачають не просто саму послугу, а процес її надання, а поняття «вимоги» включає бажані потреби. Склад і структура показників якості пасажирських перевезень для всіх видів транспорту встановлюються відповідно до – ГОСТ Р 51004 – 96 «Пасажирські перевезення. Номенклатура показників якості», а відносно безпосереднього забезпечення якості встановлюються відповідно до – ГОСТ Р 50691-94 «Модель забезпечення якості послуг», де встановлена якість послуги та сукупність характеристик послуги, які визначають її здатність задовольняти встановлені або передбачувані потреби споживача [12].

В об'єктивній оцінці якості транспортної послуги виділяють два основних підходи:

– оцінити якість наданої послуги – це найбільш простий підхід, але його використання не дає можливості попередити виникнення браку в роботі. Якщо окремо оцінити результат надання послуги, то неможливо буде визначити причини виникнення недоліків без додаткових досліджень;

– оцінити рівень транспортного обслуговування за допомогою оцінки всього виробничого процесу, що забезпечить відповідний рівень якості.

Користувачів залізничних послуг не цікавлять витрати на поліпшення якості обслуговування та методи підвищення конкурентоспроможності транспорту. Під час проїзду пасажирським транспортом пасажир звертають увагу не на саму послугу, а на свою думку, яка в процесі надання послуг складається у них на кожному етапі поїздки. Вони намагаються порівняти ціну та сервіс, що пропонується залізничним транспортом і зробити висновки для себе, чи відповідає дана ціна рівню та якості обслуговування.

На визначення величини попиту пасажирів впливають фактори, що дуже тісно пов'язані між собою. Ці фактори розділяють на суб'єктивні та об'єктивні (рис. 1).

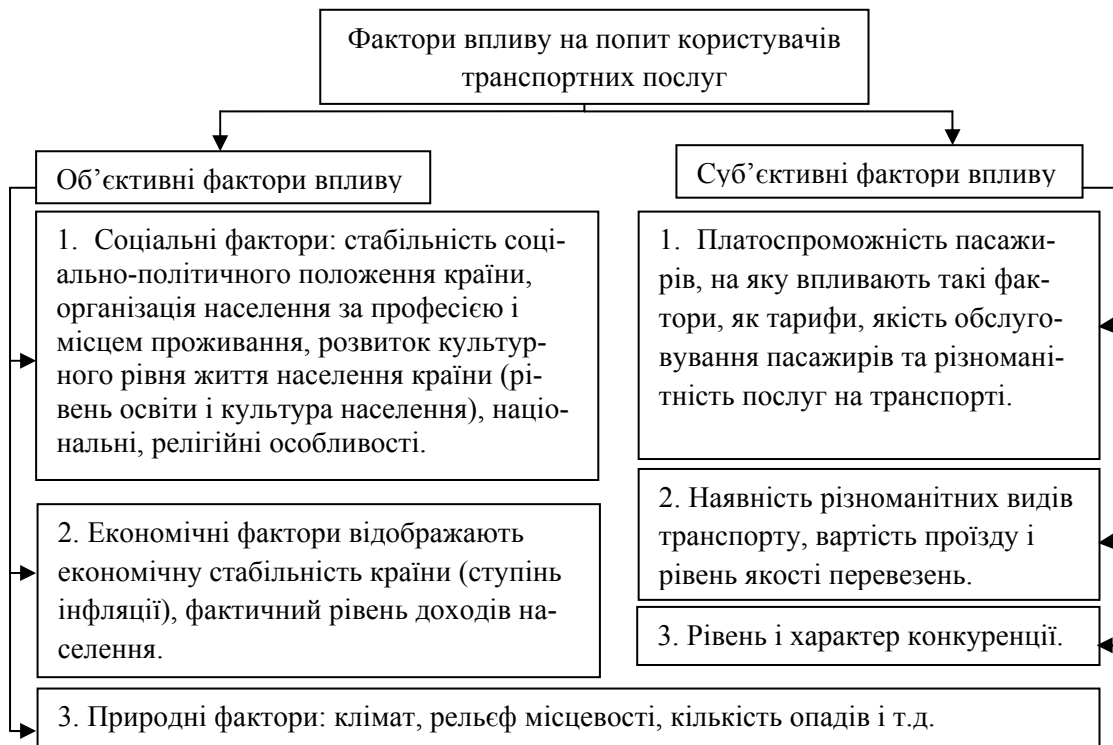


Рис. 1. Фактори впливу на попит користувачів транспортних послуг

Класифікація за типом факторів і їх характеристики наведені на рис. 2. В умовах, коли витрати пасажирів на поїздки займають значну частину його бюджету, вплив вартісних факторів на величину попиту є найбільш суттєвим [2]. Тому під якістю послуги розуміють сукупність істотних критеріїв, які обумовлюють ступінь придатності і можливості послуги до задоволення потреб [4]. Виходячи з факторів

можна визначити маркетингові дослідження, які задовольняють пасажирів і їхні потреби на високому рівні.

Основні критерії якості маркетингових досліджень [11]:

- 1) Регулярність;
- 2) Ритмічність;
- 3) Швидкість перевезень;
- 4) Безпека поїздки;
- 5) Зручність при придбанні квитка;
- 6) Відповідність послуги і сервісу вимог;
- 7) Поводження обслуговуючого персоналу відносно пасажирів.

Професор А.В. Базилук у своїй статті [6] підкреслює, що якість, наприклад, продукції визначається значною кількістю показників, які можна враховувати як самостійно, так і комплексно при оцінці якості пасажирських перевезень. В цілому всю сукупність показників якості пропонує розділити на організаційні, соціально-економічні, техніко-технологічні і екологічні, не беручи до уваги показник культури обслуговування.

Система оцінки якості пасажирських перевезень поділяється на:

1. Організаційні показники (частота і доступність інформації про відправлення і прибуття; надання даних про додатковий сервіс та послуги; координованість дій різних видів транспорту; витрати часу на поїздку).

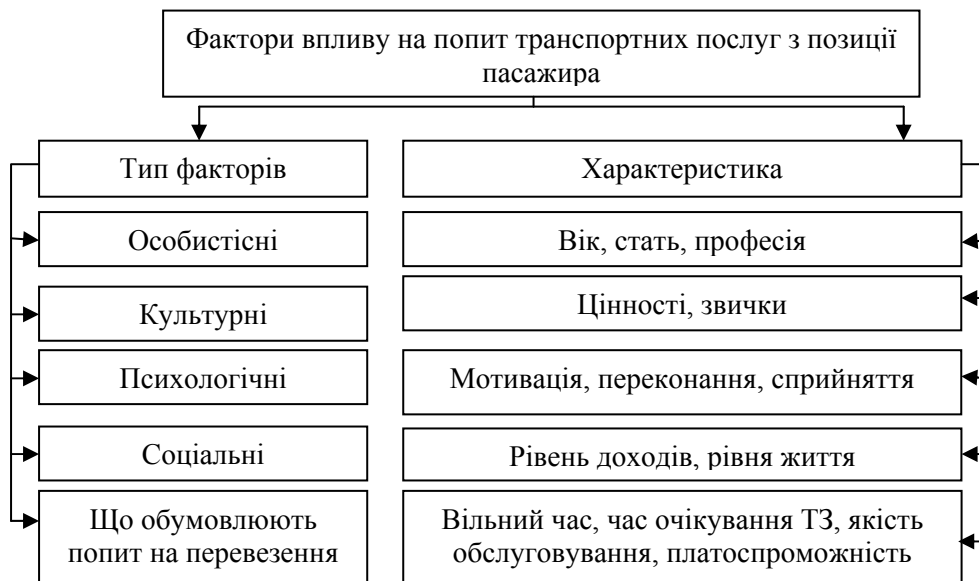


Рис. 2. Фактори впливу на попит транспортних послуг з позиції пасажира

Показники соціально-економічного рівня (вартість поїздки; ціна додаткових послуг; готовність пасажирів заплатити за співвідношення «якість–тариф»); страхування життя пасажирів; забезпечення засобами першої медичної допомоги).

Техніко-технологічні:

- комфортабельність (наповненість, чистота і показники освітленості у вагоні, дотримання граничних значень шуму, вібрації і вологості, температура повітря у вагоні);

- своєчасність (максимальний та середній інтервал руху, % рейсів за розкладом та регулярність руху);
- часові параметри (середня швидкість, кількість зупинок, тривалість проїзду);
- схоронність багажу (частка та вартість пошкоджень, фінансова компенсація);
- безпека (термін служби вагону, періодичність контролю технічного стану транспортних засобів з боку інспекцій, ймовірність безвідмовної роботи, наявність документів, що підтверджують допуск, кваліфікація та стан здоров'я машиністів, число порушень за визначений період, періодичність підвищення професійного рівня машиніста).

Екологічна складова (викиди шкідливих речовин в атмосферу; відповідність стандарту ISO 14062 (стандарт на екологічний менеджмент).

В свою чергу П.Р. Левковець[13], В.С. Маруніч, О.І. Мельниченко, І.М. Вакарчук в статті [7] приділяють особливу увагу державному регулюванню безпеки перевезень у контексті якості залізничних послуг, стверджуючи те, що пасажирські перевезення впливають на соціальну, виробничу та екологічну сфери, а також на створення умов справедливої конкуренції.

Попри це систему управління якістю пасажирських перевезень слід розглядати як органічну єдність наступних основних складових: встановлення вимог, оцінка відповідності транспортних послуг потребам споживачів, трансформації при неузгодженості, посилення вимог до кінцевої продукції та культури обслуговування, рівень якої визначається як відношення кількості заяв, скарг і пропозицій до числа подяк.

Взагалі якість транспортного обслуговування має комплексний показник, який оцінюється за системою показників, що постійно змінюються і набувають нових форм та значень. В цілому для забезпечення якості перевезень необхідно дотримуватись критеріїв, які діють в тісній взаємодії і утворюють своєрідну систему:

- безпека отримання послуг;
- відповідність міжнародним стандартам і потребам споживачів;
- врахування сучасних техніко-економічних вимог;
- стабільність покращення споживчих характеристик;
- дотримання екологічних норм.

Якщо у пасажирів складається негативна думка стосовно якості перевезення, то залізничний транспорт «втрачає авторитет» і попит пасажирів на транспортні послуги. Як наслідок, зменшуються доходи, що унеможлиблює створення необхідного сервісу транспортних послуг.

Якість разом з ефективністю є однією з найскладніших геополітичних, економічних, соціальних, філософських та виробничо-технічних категорій. Взаємозв'язок між якістю і кількістю в найбільш загальному та повному вигляді сформульована філософами в законі про перехід кількості в якість [6]. Якість послуг – це поняття відносне, тому при узагальнюючій характеристиці важливим є порівняння її різних властивостей між собою. Основною з невід'ємних властивостей якості продукції є задоволення певних потреб і вдосконалення у відповідності з інтересами споживачів.

Висновки та пропозиції. Отже, залізничний транспорт повинен відгукуватися на «економічні сигнали» пасажирів, тому його працівники мають щоденно працювати над створенням позитивного іміджу за рахунок підвищення якості обслуговування. Покращення якості пасажирських перевезень – головна умова досягнення економічних успіхів. Забезпечується воно шляхом задоволення зростаючих потреб пасажирів за рахунок:

- впровадження нового обладнання і створення нової інфраструктури;
- найкращого використання людських ресурсів;
- тісного співробітництва пасажирських служб, залізниць, УЦОП та ін.;
- введення нових потягів, які забезпечують підвищення швидкості та комфорту поїздки;
- розширення переліку послуг, які враховують інтереси пасажирів різних категорій;
- підвищення фаху робітників, зайнятих у сфері обслуговування та удосконалення способів їх стимулювання.

Вирішення проблеми підвищення якості обслуговування пасажирів має стати одним з найголовніших напрямів діяльності ПАТ «Укрзалізниця».

ЛІТЕРАТУРА

1. *Гиссин В.И.* Управление качеством продукции: Учеб. пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2000. – 256 с.
2. *Беляев, С.Ю.* Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. – М.: Омега-Л, 2013. – 381 с.
3. Гуру менеджмента качества и их концепции: Э.Деминг, Дж.Джуран, Ф.Кросби, К.Исикава, А.Фейгенбаум, Т.Тагути
4. *Кросби Ф.Б.* Поговорим о качестве. Нью-Йорк: МакГро-Хилл, 1989.
5. *Арманд Фейгенбаум* – создатель TQM Журнал «Методы менеджмента качества» Август 2010.
6. *Базилюк А.В.* Ключові аспекти управління якістю пасажирських перевезень / А.В. Базилюк, І.О. Хоменко // Вісник Національного транспортного університету. – 2008. – № 17 (1). – С. 12-17.
7. *Левковець П.Р.* Перспективи підвищення рівня безпеки та якості транспортних послуг / П.Р. Левковець, В.С. Маруніч, О.І. Мельниченко, І.М. Вакарчук // Вісник Національного транспортного університету. – 2008. – № 17 (2). – С. 68–72.
8. *Кузнецов Л.А.* Контроль и оценка многомерного качества//методы менеджмента качества.- 2008. – №10. – С. 40-45.
9. *Попков В.* Методи воздействия на ринок индивидуальных потребителей / В. Попков// Маркетинг и реклама. 1997. – №1-2. – С. 18.
10. *Игнатенко О.С., Маруніч В.С., Дума І.М., Ткаченко А.М.* До обґрунтування критерія пасажирських перевезень. «Проектування, виробництво, експлуатація автотранспортних засобів і поїздів. Західний науковий центр НАУ. – Львів. – 1995. – Т. 2. – С. 43-45.
11. *Бурцева Т.А., Сизов Т.А., Цень О.А.* Управление маркетингом: Учебное пособие. – М.: Издво «Экономистъ», 2005. – 271 с.
12. Электронный текст документа подготовлен АО «Кодекс» и сверен по: официальное издание М.: Издательство стандартов, 1994.
13. *Левковець П.Р., Зеркалов Д.В., Мельниченко О.І., Казаченко О.Г.* Управління автомобільним транспортом: Навчальний посібник / За ред. Д.В. Зеркалова. – К.: Арістей, 2008. – 420 с.

REFERENCES

1. *Hyssyn V.Y.* Upravlenye kachestvom produktsyy: Ucheb. Posobyе. – Rostov n/D: Fenyks, 2000. – 256 s.
2. *Belyaev, S.YU.* Upravlenye kachestvom: Uchebnoe posobyе dlya bakalavrov / S.YU. Belyaev, YU.N. Zabrodyn, V.D. Shapyro. – M.: Omeha-L, 2013. – 381 s.
3. Huru menedzhmenta kachestva y ykh kontseptsyy: É.Demynh, Dzh.Dzhuran, F.Krosby, K.Ysykava, A.Feyhenbaum, T.Tahuty.
4. *Krosby F.B.* Pohovorym o kachestve. N'yu-York: MakHro-Khyll, 1989.

5. *Armand Feyhenbaum* – sozdatel' TQM Zhurnal «Metody menedzhmenta kachestva» Avhust 2010.
6. *Bazylyuk A.V.* Klyuchovi aspekty upravlinnya yakistyu pasazhyrs'kykh perevezen' / A.V. Bazylyuk, I.O. Khomenko // Visnyk Natsional'noho transportnoho universytetu. – 2008. – № 17 (1). – S. 12-17.
7. *Levkovets' P.R.* Perspektyvy pidvyshchennya rivnya bezpeky ta yakosti transportnykh posluh / P.R. Levkovets', V.S. Marunych, O.I. Mel'nychenko, I.M. Vakarchuk // Visnyk Natsional'noho transportnoho universytetu. – 2008. – № 17 (2). – S. 68–72.
8. *Kuznetsov L.A.* Kontrol' y otsenka mnohomernoho kachestva//metody menedzhmenta kachestva.- 2008.-№10.-S. 40-45.
9. *Popkov V.* Metody vozdeystviya na rinok yndyvudual'nikh potrebyteley / V. Popkov// Marketynh y reklama. 1997. – №1-2. – S. 18.
10. *Ihnatenko O.S., Marunych V.S., Duma I.M., Tkachenko A.M.* Do obhruntuvannya kryteriya pasazhyrs'kykh perevezen'. «Proektuvannya, vyrobnytstvo, ekspluatatsiya avtotranspotnykh zasobiv i poyizdiv. Zakhidnyy naukovyy tsentr TAU. – L'viv. – 1995. – T. 2. – S. 43-45.
11. *Burtseva T.A., Syzov T.A., Tsen' O.A.* Upravlenye marketynhom: Uchebnoe posobyе. – M.: Yzd-vo «Ékonomyst'», 2005. – 271 s.
12. Élektronnyy tekst dokumenta podhotovlen AO «Kodeks» y suveren po: ofytsyal'noe yzdanye M.: Yzdatel'stvo standartov, 1994
13. *Levkovets' P.R., Zerkalov D.V., Mel'nychenko O.I., Kazachenko O.H.* Upravlinnya avtomobil'nym transportom: Navchal'nyy posibnyk / Za red. D.V. Zerkalova. – K.: Aristey, 2008. – 420 s.